

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE QUITO**

**CARRERA:**  
**PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:**  
**PSICÓLOGA**

**TEMA:**  
**ANÁLISIS DEL PROCESO NEUROPSICOLÓGICO DE LA EMOCIÓN EN EL**  
**AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DE**  
**EMPRESAS DE SERVICIOS**

**AUTORA:**  
**DAYANNA BELEN ZUMÁRRAGA NIETO**

**TUTORA:**  
**PS. XIMENA ALEXANDRA RAMÍREZ OCAÑA**

**Quito, diciembre de 2020**

### **Cesión de derechos de autor**

Yo, Dayanna Belén Zumárraga Nieto, con documento de identificación N° 172274761-3, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del trabajo de grado/titulación intitulado: “ANÁLISIS DEL PROCESO NEUROPSICOLÓGICO DE LA EMOCIÓN EN EL AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS DE SERVICIOS”, mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nombre: Dayanna Belén Zumárraga Nieto

Cédula: 1722747613

Quito, diciembre del 2020

### **Declaratoria de coautoría del docente tutor**

Yo Ximena Ramírez Ocaña declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el trabajo de grado/titulación, “ANÁLISIS DEL PROCESO NEUROPSICOLÓGICO DE LA EMOCIÓN EN EL AFRONTAMIENTO DE ESTRÉS Y ANSIEDAD EN LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS DE SERVICIOS”, realizado por Dayanna Belén Zumárraga Nieto, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, diciembre de 2020



.....

Ps. Ximena Ramírez Ocaña, MS.c.

CI: 1716245822

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres por el tiempo, la dedicación y sacrificio que han puesto para forjar en mí a la persona en la que me he convertido ahora, la mayoría de mis logros se los debo completamente a ustedes.

Y quiero agradecerles por el cariño, la motivación y el apoyo incondicional, moral y económico constante que me supieron brindar para alcanzar mis metas y sueños, son y serán siempre un pilar fundamental durante toda mi vida.

Me llena de mucha felicidad decir que ya tienen una Psicóloga en la familia.

Gracias infinitas por todo Pablo y Marcela amados padres.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer a mis docentes que durante cinco años me brindaron sus conocimientos y consejos para desafiarme a mí mismo y crecer profesionalmente, de manera especial a mi tutora y coautora de este trabajo Ps. Ximena Ramírez que dedicó su tiempo y apoyo para la realización de este trabajo, a Ps. María Augusta Santillán por haber dedicado su cariño, tiempo, preocupación y apoyo incondicional estando presente durante este crecimiento, a Psi. Gino Grondona por haber sido parte de mi etapa de dirigente estudiantil y permitirme estar orgullosa de ese logro cumplido durante mi carrera.

**Dayanna Zumárraga**

## Índice

Introducción .....	1
1. Planteamiento del problema .....	3
2. Justificación y relevancia .....	7
3. Objetivos .....	8
a. General .....	8
b. Específicos .....	8
4. Marco conceptual.....	9
5. Dimensiones .....	18
5.1 Ansiedad.....	18
5.2 Estrés laboral.....	18
5.3 Trabajo emocional.....	18
5.4 Empresas de servicios.....	18
5.5 Neuropsicología de la emoción.....	18
5.6 Bienestar y calidad de vida en el trabajo. ....	19
6. Supuestos .....	200
7. Marco metodológico .....	211
8. Población y muestra .....	255
9. Descripción de los datos producidos .....	28
10. Presentación de los resultados descriptivos .....	355

11.	Análisis de resultados .....	433
12.	Interpretación de resultados .....	455
	Conclusiones .....	47
	Recomendaciones .....	511
	Lista de referencias .....	533

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Criterios de inclusión y exclusión.....	22
<b>Tabla 2</b> Bases de datos y N° de referencias.....	23
<b>Tabla 3</b> Clasificación por idioma .....	24
<b>Tabla 4</b> Fases de revisión .....	25
<b>Tabla 5</b> Muestra detallada por bases de datos .....	26
<b>Tabla 6</b> División de artículos científicos seleccionados para la investigación. ....	27
<b>Tabla 7</b> Explicación del hallazgo de artículos científicos.....	27
<b>Tabla 8</b> Metodología de los artículos científicos.....	28
<b>Tabla 9</b> Datos producidos de artículos científicos bajo metodología cuantitativa .....	29



## Índice de figuras

Figura 1: Sistema Límbico .....	16
Figura 2: Niveles del cerebro .....	17

## **Resumen**

Las dos alteraciones con alta relevancia en empresas de servicios, es la ansiedad y el estrés como respuestas del proceso neuropsicológico que involucra a la emoción en el nivel cognitivo, fisiológico y conductual, sin embargo las organizaciones no han previsto este tipo de problemas y han permitido que las mismas lleguen a convertirse en situaciones crónicas, afectando considerablemente el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, siendo así necesario vincular la neuropsicología en estos espacios y así explicar qué sucede en el cerebro de los individuos cuando afrontan las alteraciones mencionadas. El objetivo de la investigación es analizar el proceso neuropsicológico de la emoción en el afrontamiento del estrés y la ansiedad en trabajadores de empresas de servicios, con la finalidad de proponer estrategias de intervención para mejorar el bienestar y la calidad de vida. A partir del análisis de artículos científicos publicados entre los años 2010 y 2020 en bases de datos como: Redalyc, Scopus, ResearchGate, Science Direct, Scielo, MDPI, Dialnet, Taylor & Francis and Plos One, se hallaron 155 artículos que luego de haber sido sometidos a criterios de inclusión y exclusión se eligieron 67 para su exploración. Se concluye que el estrés es el resultado de un nivel crítico de ansiedad más en mujeres que en hombres y dependerá mucho del rol, edad que cumplan en cada empresa, sin embargo, mientras más frecuente y repetitiva sea la aparición de emociones por dichas alteraciones más complicaciones provocará a nivel cerebral. Se sugiere trabajar en su prevención.

**Palabras clave:** Estrés, ansiedad, emoción, neuropsicología, empresas de servicios.

## **Abstract**

The two alterations with high relevance in service companies, is anxiety and stress as answers of the neuropsychological process that involves emotion in the cognitive, physiological and behavioral level, however the organizations have not foreseen this type of problems and have allowed that the same ones get to become chronic situations, affecting considerably the well-being and the quality of life of the workers, being this way necessary to link the neuropsychology in these spaces and this way to explain what happens in the brain of the individuals when they face the mentioned alterations. The objective is to analyze the neuropsychological process of emotion in the face of stress and anxiety in workers of service companies, in order to propose intervention strategies to improve the well-being and quality of life. From the analysis of scientific articles published between the years 2010 and 2020 in databases such as: Redalyc, Scopus, ResearchGate, Science Direct, Scielo, MDPI, Dialnet, Taylor & Francis and Plos One, 155 articles were found that after having been submitted to inclusion and exclusion criteria, 67 were chosen for their exploration. It is concluded that stress is the result of a critical level of anxiety more in women than in men and it will depend a lot on the role, age that they fulfill in each company, however, the more frequent and repetitive the appearance of emotions due to these alterations, the more complications it will cause at brain level. It is suggested to work on its prevention.

**Keywords:** Stress, anxiety, emotion, neuropsychology, service companies

## **Introducción**

Las empresas del siglo XXI intentan darle cada vez más prioridad al recurso humano considerando a las personas como su activo más importante, sin embargo, se han focalizado en el trabajo y los resultados que estas realizan más no en sus comportamientos o conductas que se originan de la concepción de que son seres que piensan, que sienten, que tienen emociones, y que cada uno posee una personalidad diferente y por ende diferente forma de reaccionar ante una misma amenaza o varias.

Por lo que, se entiende que la neuropsicología no ha tenido la estimación adecuada en las empresas u organizaciones como aquella ciencia valiosa y útil que permite determinar a través de procesos y estructuras cerebrales cada reacción y comportamiento de cada trabajador, considerándolos como seres individuales que trabajan solos y en equipo a través de funciones de su cerebro que les permite desarrollar o aprender habilidades y competencias, es así que, cuando deben afrontar amenazas en su trabajo y no poseen las herramientas idóneas para gestionar sus emociones o las posibles consecuencias expresadas como reacciones de alteraciones no tratadas como lo son; el estrés y la ansiedad efectivamente se verán en estados de crisis a lo que posteriormente se verán reflejados en absentismos, ausentismos, o síntomas físicos que irán haciendo crónicos si no son tratados a tiempo, lo que irremediablemente luego se transformará en baja productividad, mal clima laboral, enfermedades, y por ende el bienestar y la calidad de vida de sus trabajadores no estará en óptimas condiciones.

El estrés laboral ha existido desde algunas décadas atrás, sin embargo, en el siglo XXI es cuando se le ha prestado mayor atención considerándolo grave para la salud de los trabajadores e inclusive ya fue definido por Selye (1956) como el síndrome de adaptación general o aquella respuesta en forma de defensa del cuerpo o de la mente ante una amenaza (denominada también en

el ambiente laboral como riesgo psicosocial), al afrontar la amenaza surgirán una serie de factores entre estos se encuentran varias emociones, la ansiedad (como respuesta ante la emoción de miedo o angustia) y respuestas tanto fisiológicas como conductuales ligadas a las dos alteraciones mencionadas.

Y es por eso por lo que, esta investigación se ha realizado por el interés de comprender y dar a conocer cuál es el proceso neuropsicológico de la emoción en el afrontamiento de la ansiedad y el estrés que son recurrentes en las empresas de servicios, con la finalidad de identificar estrategias que permitan la intervención para disminuir los niveles elevados o crónicas de las mismas en sus trabajadores, y así mejorar su bienestar y calidad de vida en el trabajo.

La metodología aplicada en esta investigación fue de tipo cualitativo-descriptivo a través de una revisión sistemática con un universo de 155 artículos científicos que luego de haber sido analizados bajo criterios de inclusión y exclusión, se determinó una muestra de 67 artículos cabe mencionar que la investigación se sujetó a un diseño no-experimental de carácter exploratorio.

Los resultados que causaron mayor impacto en la investigación fueron que el sexo femenino y con respecto a la edad son las más jóvenes las que se ven más afectadas por la ansiedad y el estrés ya que tienen asignados varios roles, por otra parte se visibilizó también que las profesiones de salud, y que realizan contención en crisis o atención prioritaria poseen índices en niveles más crónicos que el resto de profesiones, sin embargo, las empresas de servicios sin lugar a dudas siempre estarán afectadas por la ansiedad y el estrés que demanda su puesto de trabajo a través de elevada carga emocional, además de la existencia de varios riesgos psicosociales al mismo tiempo.

## **1. Planteamiento del problema**

El incesante movimiento de la era digital actual y el impacto de la ciencia dentro del mundo laboral han provocado efectos positivos como negativos, siendo los segundos los que mayor frecuencia tienen al provocar cambios en la cotidianidad de las organizaciones; estos a su vez se relacionan con la gestión del talento humano como por ejemplo al momento de seleccionar, adaptar y evaluar al personal ante cualquier adversidad al enfocarse en los resultados, rendimiento, actitudes expresadas, aptitudes aprendidas y competencias que los trabajadores tienen dentro de un cargo en una organización a nivel local e internacional. Por lo que se convierte en una temática importante que incurre en alteraciones como estrés y ansiedad existiendo una variante significativa misma que, no ha permitido la aceptación, e inclusión de otras bases científicas para generar una explicación a las reacciones, comportamientos o actitudes que pueden llegar a tener las personas dentro de un ambiente laboral que presenta tales alteraciones, incluso se puede mencionar que la gran mayoría de empresas no disponen de un profesional en el área de psicología clínica que brinde ayuda para beneficio directo de sus trabajadores.

La trascendencia de la psicología dentro de los espacios laborales, ha sido uno de los elementos clave cuando se trata de garantizar un goce de bienestar integral y calidad de vida en el trabajador, por otra parte se le suma la neuropsicología perteneciente a las neurociencias, ciencias que se han fortalecido gracias a los estudios e investigaciones convirtiéndolas en una herramienta útil en auge, de manera general la neuropsicología involucra a la psicología y a la neurología, y es así que, esta ciencia permite el estudio de diversas manifestaciones o alteraciones en la conducta de los individuos mediante la estrecha relación con el padecer lesiones en áreas del cerebro, en otras palabras, se entiende a la neuropsicología como la ciencia derivada de la neurología

tradicional que se ha desarrollado a través del aporte de las neurociencias y por supuesto de la psicología contemporánea, además su fin principal es el estudio de la organización cerebral a través de las bases biológicas en referencia al funcionamiento del cerebro, así como también de la estructura psicológica de las funciones cognitivas y ejecutivas, y procesos del cerebro en el ser humano (Ramos et al., 2017).

Por lo que de manera clara se entiende que, la neuropsicología forma parte del gran conjunto de las neurociencias, mismas que se sitúan en el tiempo a través de sustentos científicos, teóricos y experimentales en la usual explicación de diversos comportamientos de los individuos, en su adaptación al entorno ya sea este familiar, laboral o social y al afrontamiento de alteraciones bastante notables y reiterativas como lo son el estrés y la ansiedad, provocadas principalmente en entornos laborales, se enfatiza al entorno laboral ya que resulta ser el lugar donde nuestras vidas le dedican más tiempo, asimismo es importante considerar a los trabajos emocionales o empresas que ofertan servicios como las más conflictivas dentro de la clasificación del giro de negocio en las organizaciones, por la fundamentada razón de que aquellas se ven expuestas a constantes ambientes que estimulan las emociones al tener contacto con sus clientes, es decir, el relacionamiento directo con el cliente y la ineludible conexión con su proceso cerebral al momento de gestionar o controlar emociones para brindar un buen servicio, es donde tiene un rol fundamental la neuropsicología en relación al proceso emocional y el funcionamiento de la estructura u organización del sistema nervioso (conexiones neuronales y respuestas bio-psico-fisiológicas).

A partir de mencionar que el estrés y la ansiedad se producen de manera frecuente y reiterada en ambientes laborales, se procede a considerar al estrés como una alteración manifestada comúnmente en individuos que laboran o a su vez que se ven inmersos en estos ambientes, justamente al presentarse siempre en estos espacios, las organizaciones ya lo han considerado como

objeto de estudio, de todas formas hay que añadir que el estrés también está relacionado con este mundo cambiante, dinámico, y globalizado, por lo que es notable la importancia de tomar en consideración el bienestar integral y la salud de los trabajadores, sentirse importantes, apreciados por la organización donde laboral genera mayor compromiso y nivel de felicidad en los trabajadores resultando en mayor productividad y desempeño laboral.

De hecho el estrés está siendo considerado como el “fenómeno vigente en el siglo XXI” (Osorio & Cárdenas, 2017), dado que existen estudios suficientes para definir el estrés, aunque de cualquier modo no existe un significado universal, no obstante se diría que el estrés es aquel efecto del desequilibrio (da Silva et al., 2015) y adaptación del ser humano entre exigencias o demandas de la praxis profesional y la aptitud de afrontamiento (da Silva et al., 2015; Osorio & Cárdenas, 2017; Soriano et al., 2019) comprendiendo así reacciones fisiológicas negativas del cuerpo como respuesta conductual, siendo naturalmente un generador de emociones (Bermejo et al., 2017; Patlán, 2019; V. Ramos et al., 2019; Soriano et al., 2019) ante diversos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el ambiente externo interpretados como factores de riesgo o riesgos psicosociales (Osorio & Cárdenas, 2017; Patlán, 2019) que se asocian a un desgaste profesional (da Silva et al., 2015).

La ansiedad es otro de los factores provocados en ambientes laborales, siendo parte primordial en el estudio del estrés, y al ser interpretada como una fase de reacción o respuesta ante la exposición del individuo en un ambiente de presión, de manera que se definiría como un estado de angustia ante una situación que provoca miedo y termina repercutiendo en una exteriorización a nivel emocional, cognitivo, motor y fisiológico (Soriano et al., 2019); al referirse al nivel emocional se está involucrando el proceso de emociones que se hace presente en cada individuo, recordando que las emociones permiten el relacionamiento con el entorno, a un nivel de percepción



del otro, todo este proceso tendría efecto en nuestro comportamiento y por ende en la forma que el trabajador va a actuar ante las emociones provocadas por factores externos al mismo (Cereceda et al., 2010).

De manera concluyente se entendería que la ansiedad y el estrés son alteraciones que van de la mano y se manifiestan ante ambientes que poseen estímulos y reacciones precedidas por mecanismos bio-psico-fisiológicos en el individuo considerando a la neuropsicología como la ciencia que facultaría la capacidad de entender los procesos para intervenir de manera adecuada en los trabajadores; por este motivo es que la pregunta de investigación de este trabajo partiría de ¿Cuál es el proceso neuropsicológico de la emoción en el afrontamiento del estrés y la ansiedad en trabajadores de empresas de servicios?

## **2. Justificación y relevancia**

El ser humano, como ente que razona, siente, expresa y se relaciona en varios entornos, ha enfocado como eje primordial el trabajo para sobrevivir, a partir de ello hay que comprender que la neuropsicología hace parte elemental de este entorno laboral, de ahí que la adaptación a cualquier entorno implica una serie de conexiones neuronales explicadas por esta ciencia mediante la sinapsis (conexiones neuronales a través de un mecanismo eléctrico) misma que provocaría la conducta adecuada para brindar un buen desempeño o rendimiento si esto es lo que se espera, sin embargo al hablar de espacios que se han convertido en nocivos se genera sin lugar a dudas estrés y ansiedad afectando directamente al sistema nervioso, por lo que es preciso señalar lo importante de controlar este tipo de situaciones en las empresas para mejorar su productividad, beneficiando a la empresa y a su vez a los trabajadores (Guardado, 2018).

Ahora bien, la mayor parte de la existencia se la dedica a la actividad laboral para cubrir los gastos propios de vida y de la familia, ya que como se ha mencionado con anterioridad que:

“Hablar sobre la calidad de vida en el trabajo (CVT) es tratar la experiencia emocional que desarrollamos con una actividad productiva, es abordar los efectos de esta realidad sobre nuestro bienestar, al focalizar sus consecuencias en nuestra existencia y en los resultados de las organizaciones” (Alves et al., 2013).

De eso, se deduciría la importancia de las emociones ya sean estas positivas o negativas y de este modo es que la investigación está basada en una revisión sistemática focalizada en conocer el proceso neuropsicológico de la emoción al momento de afrontar situaciones de estrés o ansiedad ante estímulos considerados como factores de riesgo.

### **3. Objetivos**

#### **a. General**

- Analizar el proceso neuropsicológico de la emoción en el afrontamiento del estrés y la ansiedad en trabajadores de empresas de servicios, mediante una revisión sistemática entre los años 2010 - 2020 con el fin de proponer estrategias de intervención para mejorar el bienestar y calidad de vida laboral.

#### **b. Específicos**

- Analizar información científica relacionada con el estrés, la ansiedad y la neuropsicología de la emoción en empresas de servicios a través del uso de artículos científicos relacionados con el tema.
- Esquematizar la información a través de un estudio con criterios de inclusión y exclusión con el fin de evidenciar la información base de la investigación.
- Determinar el proceso neuropsicológico de la emoción en situaciones de estrés y ansiedad, a través de los resultados alcanzados en la sistematización de la información para delimitar cómo funciona el cerebro al afrontar las alteraciones.
- Proponer estrategias de intervención ante la presencia de situaciones de estrés y ansiedad en las empresas de servicios a través de los resultados obtenidos para mejorar el bienestar laboral.

#### **4. Marco conceptual**

Descifrar la mente humana y como se desarrollan las capacidades o habilidades en las personas se ha convertido en uno de los temas más importante de los últimos años, de hecho, la década de los 90's logró ser definida como “la década del cerebro” (Tirapu, 2011).

Pero es limitada la profundización real que se ha tenido en estos temas, camino amplio que se debe recorrer, redescubrir, descubrir y evolucionar, por lo que precisamente se debe partir de saber que es la neurociencia y como la neuropsicología llegó a formar parte de ella, en cierto modo, la neurociencia es el conjunto de conocimientos multidisciplinarios entre ellos: la neurología, la genética, la anatomía, la química, la psiquiatría y por supuesto la psicología, trabajando en conjunto para estudiar el funcionamiento del cerebro y sus procesos mentales, por tanto, la neuropsicología en específico es aquel enlace entre los conocimientos de tres ciencias similares, mismas que son la neurología, la psiquiatría y la psicología (A. García & Enseñat, 2018; C. Ramos et al., 2017; Tirapu, 2011) para abordar así la relación del sistema nervioso y la conducta de los individuos.

Al día de hoy la ciencia ha ido desarrollándose con la ayuda de la tecnología y desde hace muy pocos años la neuropsicología empezó la utilización de varias técnicas para localizar lesiones en el cerebro, por mencionar algunas; serían los test neuropsicológicos de manera digital, magneto-encefalografía, electroencefalograma, resonancia magnética funcional, entre otras (Ramos et al., 2017).

Hasta el momento se ha determinado un conocimiento puntual sobre las neurociencias y la neuropsicología, a partir de este momento se relacionará a la neuropsicología con las funciones y procesos mentales, se conoce con certeza que el cerebro humano posee funciones localizadas que están en constante funcionamiento en forma de red, y aquellas facultarán el control y la gestión de

las conductas y comportamientos, se debe tener presente que toda lesión o trastorno mental tiene una respuesta de trasfondo cerebral considerándola como alteración, y estas alteraciones no se verían involucradas tan solo con el trastorno como tal, sino que también tienen una relación directa con los ambientes, estímulos, emociones o experiencias a las que el sujeto se ve involucrado (Tirapu, 2011).

Sin lugar a dudas la neuropsicología se desenvuelve en el entorno laboral, y por ello es necesario empezar a definir acerca de la ansiedad y el estrés; no existen estudios suficientes que traten la ansiedad en estos entornos como se esperaría, sin embargo, se intentará definirla dentro del contexto etimológico y clínico donde si hay un amplio campo de investigaciones, así pues, se entendería que la ansiedad es un disturbio psíquico que se relaciona con el estrés, siendo este la causa principal de una reacción de angustia para luego convertirse en ansiedad, desde una perspectiva etimológica “ansiedad” proviene del vocablo “anxietas” que a su vez proviene de la raíz indoeuropea “angh”, es decir qué, no solo proviene del primer vocablo sino también de la palabra ango, o angustia (Sarudiansky, 2013) en un inicio se vio a los dos términos de manera distante, a pesar de ello, y tras considerar la diferencia entre ellos, se sostiene que están relacionados por un carácter de dimensión, y es así, como la ansiedad, angustia y miedo tendrían distinción de acuerdo a que tan involucrada está dentro del organismo o de esta capacidad de generar sufrimiento en los individuos (Sarudiansky, 2013).

La ansiedad se ve intervenida por varios aspectos como la globalización, competitividad en el mercado, el aumento sin medida de la productividad, inseguridades a perder su puesto de trabajo, entre otros que propician el deterioro de las condiciones óptimas en el trabajo y en mayor impacto en trabajadores del sector de salud, educación, atención al cliente, entre otros de servicios que se enfrentan a tareas que exponen a los individuos a horarios extendidos, estresante carga laboral,

tareas administrativas, etc.; haciéndolos más susceptibles a esta alteración (M. García et al., 2020; Orozco et al., 2019) por lo que se entiende que la ansiedad es el primer paso para presenciar de manera posterior un estado de estrés en el individuo.

De hecho el estrés se lo puede clasificar en eustrés que sería lo positivo, el que permite un empuje a realizar las actividades de manera oportuna en su trabajo y por el otro lado, se tiene el distrés que es lo negativo ya que este provoca desequilibrios en el sistema de control que poseen los individuos, pero se debe tener en cuenta que al referirse de manera general a “estrés” se habla directamente del estrés negativo (Carranco & Pando, 2019) el cuál precede a los desequilibrios psíquicos más comprometedores (Vieco & Abello, 2014), con todo eso se procede a definir al estrés: en el ámbito neuropsicológico es aquella reacción fisiológica del organismo anatómico o fisiológico que esta sistemáticamente controlado ante un entorno amenazador, desencadenando ante estímulos estresores o situaciones estresantes (Cannizzaro et al., 2019; Chiang et al., 2018; Gutiérrez & Vilorio, 2014; López et al., 2012) una reacción que intenta preservar el equilibrio interno, adaptándose a las exigencias o presiones en las que el individuo se expone en estos ambientes (Carranco & Pando, 2019; Gutiérrez & Vilorio, 2014); al no encontrar el equilibrio se convierte en un conjunto de reacciones comportamentales, psicológicas, y emocionales producidas por distintos agentes que afectan la esfera social y psicológica de los trabajadores, estos son mejor conocidos como “riesgos psicosociales” o “factores de riesgo”, del mismo modo presenta una capacidad de afrontamiento insuficiente, alterando así el bienestar e incluso la salud del trabajador, por lo que es de suma importancia resaltar que este deterioro de la calidad de vida laboral en una empresa es gracias a los niveles elevados de estrés que repercuten negativamente al momento de preservar el estado anterior (Chiang et al., 2018; Feldman & Blanco, 2012; López et al., 2012), para cerrar la idea se desea mencionar algunos de los múltiples factores o riesgos psicosociales más

habituales que ocasionan estrés en el trabajo y son: exceso de carga laboral, teletrabajo, falta de recompensas no monetarias, múltiples responsabilidades, ausencia de funciones claras del trabajo, diferentes roles a asumir, falta de satisfacción, inseguridad, condiciones de trabajo desagradables, ausencia de autonomía en la toma de decisiones, falta de crecimiento laboral, desempleo, mal clima laboral entre otras (M. García et al., 2020; López et al., 2012).

Por todo lo sostenido, tanto ansiedad y estrés están relacionados, ya sea por el entorno en el que se presentan, o por los estímulos que activan las reacciones de estas alteraciones, pero además mantienen una estrecha relación con el proceso emocional de los trabajadores; como su nombre lo indica es el conjunto de emociones, por lo que se plantea entonces que, las emociones son estructuras evolutivas que nos permiten desarrollarnos e involucrarnos hasta llegar a relacionarnos con el ambiente y estas se encuentran presentes de manera permanente en la vida del ser humano (Angulo, 2012) las cuales a su vez se connotan con la salud a través de un mecanismo de control que actúa como mediador en el afrontamiento de desequilibrios que suele presentar el cuerpo, y su función principal es el ajuste emocional (Mesa, 2019; Rodríguez et al., 2018) facultándole el dominio de diligenciar las emociones y lograr una adaptación satisfactoria en el medio donde interactúa, pues a través de la neuropsicología están entendidas como aquel dominio de consciencia por parte de la mente con la ayuda directa de la información que recibe la estructura cerebral (Castaings, 2017).

La instauración de la habilidad afectiva o conocido también como componente emocional es muy valiosa en la realización de las actividades de los individuos considerados trabajadores y el cual permite evaluar la calidad del servicio prestado y la satisfacción que está experimentado el cliente (López et al., 2018; Moreno et al., 2010; Nieto, 2017).

Tiempo atrás las emociones nunca fueron vistas como parte esencial del trabajo, sin embargo, en la actualidad la expresión emocional en los trabajos de servicio se ha convertido en uno de los requisitos de empresas de este tipo y hace parte de las estrategias que aplican para introducirse en el mercado del siglo XXI convirtiéndose así en los famosos trabajos emocionales, donde se necesita mantener emociones apropiadas para la situación en la que se deben desarrollar, y cumplir sus objetivos organizacionales, a esto se lo llamará “gestión de las emociones” o “regulación de emociones” (como proceso psicológico); por lo que esta implicación emocional tendrá sin lugar a dudas una reacción afectiva y de manera consecuente una reacción actitudinal en el usual proceso de adaptación a las situaciones o entornos, entre los más afamados trabajos emocionales se encuentran: los profesionales de la salud (enfermeros, médicos), educación (docentes), seguridad social (policías), servicio alimenticio (camareros), servicio financiero, bancario y comercial (cajeros, atención al cliente, vendedores, teleoperadores). (Gracia et al., 2014; López et al., 2018; Lucia-Casademunt et al., 2012; Lucia Casademunt et al., 2013; Moreno et al., 2010) en ese sentido se asimila que el trabajo emocional se refiere a la expresión de los sentimientos individuales inclusive se alude a que el trabajo emocional puede tener peligros ya que por un lado tiene efectos positivos al momento de conseguir los objetivos y metas organizacionales propuestas pero puede estar perjudicando el bienestar de los trabajadores, cuando se formula esto, se denota automáticamente que existe una disonancia emocional en los trabajos emocionales contrastada con la conducta emocional requerida en la labor y la que realmente se experimenta, muchas de las veces se deben adoptar emociones aun cuando ni siquiera se las sienta y por ende se vuelven simuladas, al hacer esto repetidas veces y por largos lapsos de tiempo los trabajadores podrían presentar sensación de agotamiento, aversión a la profesión y a la empresa, dicho de otro modo, un manejo inadecuado de las emociones en los individuos suponen un riesgo latente en la salud emocional, mental y física de los trabajadores, por lo que esto generaría consecuencias negativas tanto en la



calidad de servicio y el desempeño organizacional, además hacia el bienestar psicosocial y actitudinal como por ejemplo en la satisfacción laboral y la felicidad en el trabajo (Gracia et al., 2014; López et al., 2018; Moreno et al., 2010).

Por el contrario, es esencial también estimar que cuando el individuo logra identificar, reconocer, aclarar sus emociones y los efectos de estas ya sean positivos o negativos, se puede manifestar un proceso continuo de autogestión y autopercepción al controlar las emociones; a nivel organizacional, a parte de esta comprensión individual se añade la percepción de las emociones de los pares o de las demás personas para la generación exitosa de relaciones interpersonales y laborales, lo que permite a futuro ampliar con mayor facilidad competencias blandas como trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, compromiso, entre otras; a su vez, como organización se debe permitir a los trabajadores participar de la toma de decisiones relevantes para el trabajo en conjunto, brindar apoyo social y motivacional, permitir un aprendizaje continuo, facultar elevada autonomía, entre otras; en consecuencia se evitaría una disonancia emocional precautelando el bienestar, la salud, la satisfacción, un buen clima laboral y la felicidad en el trabajo; hay que recordar que los ambientes que superan límites permisibles de estrés y ansiedad presentan una saturación permanente del empleado y puede llegar a niveles altos de agotamiento y disturbios en las emociones concurriendo en efectos desastrosos en la salud emocional de los mismos (Díaz & Carrasco, 2018; Lucia Casademunt et al., 2013; Luis et al., 2017).

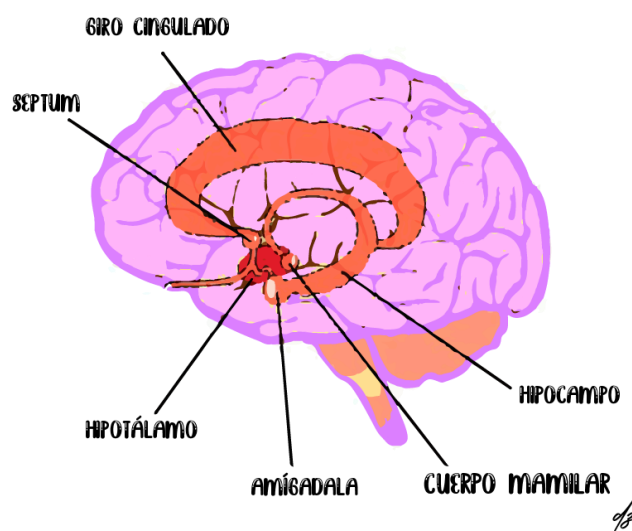
En este punto de la investigación es imprescindible explicar acerca del funcionamiento estructural y cerebral de la emoción, en la capacidad de afrontamiento de las alteraciones en los individuos, para lo que se utilizarán constructos teóricos de neuropsicología; es decir que, de primera mano la neurociencia se la estudiaba y entendía de manera individual y que éstas eran causadas e influidas por necesidades básicas del propio individuo, traducéndose en acciones

provocadas por la percepción de información del entorno externo lejano al interno, además de manera general se comprende que la activación de las emociones depende de que parte del cerebro es la que recibe la información para así activar el proceso de acción, de manera progresiva, se logró evidenciar que los neurocientíficos cada vez fueron perfeccionando esta relación de la estructura del cerebro, la emoción y el entorno por lo que ya se empezó a considerar al medio que lo rodea como el estímulo detonante de las emociones, estos estímulos son totalmente capaces de ser percibidos de manera inmediata por los sentidos provocando una experiencia del suceso en el que se está presentando la emoción, de manera sucesiva se activan neurotransmisores designados para cada emoción creando circuitos que fusionan la consciencia con el sentimiento emocional (proceso cognitivo) dando una retroalimentación fisiológica y conductual al cuerpo de cómo debería presentarse la reacción mediante una acción en el entorno a través de las funciones ejecutivas que posee el cerebro humano, convirtiendo las acciones en respuestas que se adaptan al entorno social, todo el proceso anteriormente comentado surge en varios niveles del sistema complejo, llamado cerebro (García, 2019).

Se lo considera sistema porque el cerebro está compuesto por tres partes que hacen una sola y estas se dividen en: un cerebro primitivo o también llamado *reptiliano*, el cerebro mamífero o también conocido como *límbico o medio*, y el cerebro racional o también llamado *neocórtex*; en el primer cerebro empezando desde la parte inferior del mismo se encuentra contenidas las estructuras llamadas: ganglios basales, tallo cerebral y sistema reticular y su función principal es permitir la supervivencia del individuo con conductas involuntarias o del instinto, el segundo cerebro, el que se encuentra en el medio está comprendido por el tálamo (encargado del placer y el dolor), la amígdala (encargada de la oralidad, hostilidad, protección), el hipotálamo (encargado del cuidado y preocupación por los otros), los bulbos olfatorios, la región septal (encargada de la sexualidad),

y el hipocampo (que se encarga de la memoria a largo plazo) en esta área del cerebro también se pueden encontrar las glándulas endocrinas más relevantes para el individuo, mismas que son la pineal y pituitaria, en el sistema límbico en general se provocan los procesos emocionales y motivacionales y donde también se desarrolla la inteligencia emocional (Seijo & Barrios, 2012; Vargas & Muñoz, 2013).

- Estructura cerebral de las emociones y memoria

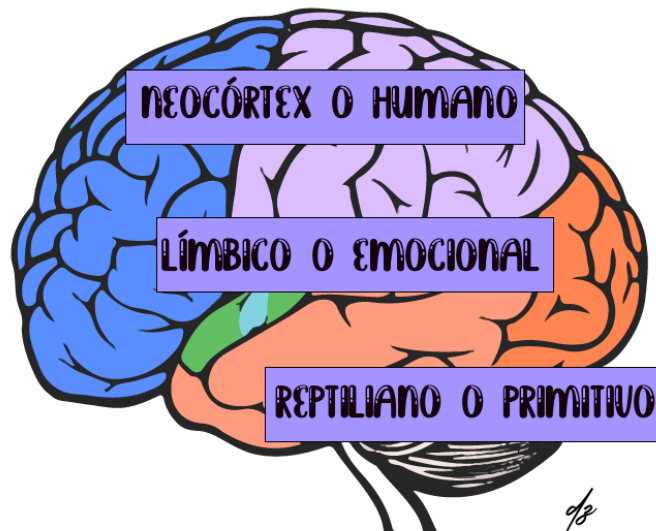


*Figura 1: Sistema Límbico. Adaptado de: PsicoActiva.  
Elaborado por: Zumárraga, D (2020)*

Finalmente el cerebro más evolucionado y que permite un valor agregado como seres humanos y que hace diferencia de los animales es el que se divide en dos hemisferios: derecho (se asocia con la creatividad, la asociación, la intuición, emociones y sensaciones) e izquierdo (se asocia con lo racional, la lógica, las secuencias), de esta forma pues la información que emite el

entorno social permite ser percibida por el cuerpo humano llevándola al cerebro y activándose la emoción, desarrollándose así a través de un proceso complejo que se traduce en aquella movilización a una acción, manteniéndose en la memoria del ser humano a través de la experiencia y el sentimiento emocional que esta provoca, dejando señales para futuras acciones en escenarios similares (Bausela, 2014; Gaisina et al., 2018; García Andrade, 2019; Seijo & Barrios, 2012).

- Estructura del cerebro triuno



*Figura 2: Niveles del cerebro. Adaptado de SicoEnergetica  
Elaborado por; Zumárraga, D (2020)*

## **5. Dimensiones**

### **5.1 Ansiedad.**

Ansiedad laboral como la emoción experimentada en ambientes amenazantes que provocan miedo o angustia (Sarudiansky, 2013).

### **5.2 Estrés laboral.**

Entendido como una reacción bio-psico-fisiológica del cuerpo humano ante la interacción estresante del individuo y el entorno (Salazar, 2015).

### **5.3 Trabajo emocional.**

Construcción teórica estrechamente relacionada con la carga emocional, laboral, clima laboral, cultura organizacional y el puesto de trabajo en la organización (Moreno et al., 2010).

### **5.4 Empresas de servicios.**

Brindan productos tangibles o intangibles a sus clientes y por ende necesitan de personal calificado para tener un desempeño adecuado en este tipo de organizaciones (A. García & Enseñat, 2018).

### **5.5 Neuropsicología de la emoción.**

La neuropsicología vislumbrada como la ciencia que hace parte de las neurociencias y se relaciona con la neurología, psicobiología, fisiología y psicología en beneficio del estudio del cerebro humano, es una de las aristas de estudio de la neurociencia mencionada que se encarga de estudiar pensamientos y sentimientos asociados a la emoción y su comunicación con el cerebro, el ambiente y las demás estructuras funcionales del cuerpo humano (Mora Teruel, 2013).

## **5.6 Bienestar y calidad de vida en el trabajo.**

Son dimensiones conexas ya que el bienestar laboral se fundamenta en la calidad de vida en el trabajo (Granados, 2011).

## **6. Supuestos**

- El proceso neuropsicológico en las dimensiones: fisiológica, cognitiva y conductual de la emoción en los trabajadores es un factor fundamental para entender los comportamientos en el afrontamiento del estrés y la ansiedad.
- La ansiedad es un estado precedente a la alteración de estrés en los individuos que experimentan ambientes estresantes o con frecuentes riesgos psicosociales.
- Las empresas de servicios que brindan atención médica, o en crisis son los más afectadas por el estrés, la ansiedad y desequilibrios emocionales.
- El brindar bienestar y calidad de vida laboral a los trabajadores de empresas de servicios garantiza una estabilidad y equilibrio emocional, psicológico, físico y social que beneficia al desempeño y productividad de estos.

## 7. Marco metodológico

El presente estudio es de tipo cualitativo – descriptivo según:

“La investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista holístico de los fenómenos, así como flexibilidad” (Hernández Sampieri et al., 2014).

Mismo que permitió realizar una revisión y el análisis sistemático de artículos científicos garantizando la transparencia de la información en el mismo, a través de criterios de inclusión y exclusión. Además, la investigación mantiene un diseño no-experimental, de carácter exploratorio.

Las bases de datos científicas utilizadas para la revisión anteriormente mencionada fueron: Redalyc, Scopus, ResearchGate, Science Direct, Scielo, MDPI, Dialnet, Taylor & Francis, Plos One. En relación a las ecuaciones en español de búsqueda utilizadas fueron “Estrés Laboral”, “Estrés Ocupacional”, “Ansiedad Laboral”, “Ansiedad en el Trabajo”, “Ansiedad en Ámbitos Laborales”, “Ansiedad”, “Neuropsicología”, “Proceso Neuropsicológico de Emociones”, “Neuropsicología de las Emociones”, “Emociones en el Trabajo”, “Emociones en Colaboradores”, “Emociones explicadas por la Neuropsicología”, “Emociones y Bienestar Laboral”, “Neuropsicología de la Emoción”, “Mecanismo Neuropsicológico de la Emoción”, “Relación del Estrés y la Ansiedad en el Trabajo”, “Relación del Estrés con Neuropsicología en el Trabajo”, “Aportes de la Neuropsicología en las Emociones”, “Influencia de las Emociones en los Trabajadores”, “Asociación Límbica y la Emoción” “Sistema Triple de Lang”, “Cerebro Triuno”, “Neurotransmisores de las Emociones”, “La Amígdala y la Ansiedad”, “La Amígdala y el Estrés”, “Neuropsicología en el Ambiente Laboral”; para las búsquedas en inglés se utilizó el operador



booleano AND que podremos ver en las siguientes denominaciones : “Work Stress”, “Occupational Stress” “Anxiety”, “Job Anxiety”, “Anxiety at Work”, “Neuropsychology”, “Neuropsychology of Emotion”, “Emotions at Work”, “Emotions explained by Neuropsychology”, “Emotions AND Work Well-Being”, “Triple Lang System”, “Triune Brain”, “Neurotransmitters of Emotions”, “The Amygdala AND Anxiety”, “The Amygdala AND Stress”, “Neuropsychology in the Workplace”.

Como resultado se obtuvo 155 artículos científicos con un período de búsqueda entre los años 2010 - 2020, la exploración y análisis de los textos científicos se efectuó entre los meses de mayo a julio de 2020.

**Tabla 1**  
*Criterios de inclusión y exclusión*

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Artículos publicados entre 2010 a 2020	Artículos con fechas de publicación anteriores al año 2010
Artículos científicos	Que no sean artículos científicos
Que contengan datos cualitativos y cuantitativos	Redactados en algún idioma diferente a español, inglés y portugués
En idioma español, inglés y portugués	Que sean monografías, tesis, libros, conferencias
Con acceso al texto completo	De empresas que no sean de servicios
Que sean revisiones sistemáticas y metaanálisis	Que mantengan relación con depresión, burnout, y trastornos mentales diferentes a los mencionados en los criterios de inclusión
Que sean o no de intervención	
Que conserven relación con estrés, ansiedad, emociones, emociones en el trabajo, neuropsicología, neuropsicología de la emoción, riesgos psicosociales, bienestar laboral y calidad de vida en el trabajo	

**Nota:** Se detalla de forma clara los criterios utilizados para la selección de artículos científicos de valor para la investigación. **Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

Al momento de seleccionar los artículos científicos se procedió a realizar una lectura breve del título y el resumen de cada uno, para de manera posterior leerlo comprensivamente y realizar la correcta aplicación de los criterios de inclusión y exclusión anteriormente determinados.

El número total de artículos científicos hallados de acuerdo con su base de datos se dividen de la siguiente forma:

**Tabla 2**  
*Bases de datos y N° de referencias*

<b>BASES DE DATOS</b>	<b>N° DE REFERENCIAS</b>
Redalyc	52
Scopus	4
ResearchGate	26
Science Direct	9
Scielo	29
MDPI	9
Dialnet	23
Taylor & Francis	1
Plos One	2
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

**Nota:** Explica la división del número de artículos científicos hallados de acuerdo con su base de datos **Elaborado por:**  
Zumárraga, D (2020)

Los 155 artículos científicos hallados también fueron clasificados por idioma como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 3**  
*Clasificación por idioma*

IDIOMA	Nº DE REFERENCIA
Español	121
Inglés	31
Portugués	3
TOTAL	155

**Nota:** Explica la división de artículos científicos de acuerdo con el idioma que fueron hallados.

**Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

En los párrafos siguientes se podrá evidenciar como se fueron excluyendo e incluyendo los artículos científicos para recabar la información necesaria.

## 8. Población y muestra

En relación con la población y muestra, el universo fue de 155 artículos científicos hallados, luego de las correspondientes lecturas compresivas de cada artículo científico se aplicó las siguientes fases de revisión: 1) partiendo del hallazgo inicial de 155 artículos científicos se descartaron los artículos analizados por los criterios de exclusión anteriormente definidos, eliminando así 37 de ellos por lo que al realizar la resta respectiva quedaron 118 artículos para posteriormente aplicar una segunda de fase de revisión, 2) en esta fase a partir de los 118 artículos finales de la primera fase se revisaron los que tenían información redundante o que no aportaban con información válida para la investigación, descartando un total de 51 artículos por lo que su resta nos da un total final de 67 artículos que permitieron la consecución de esta investigación; información que se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 4**  
*Fases de revisión*

FASES	N.º DE ARTICULOS INICIALES	N.º DE ARTICULOS DE ELIMINACIÓN	N.º DE ARTICULOS FINALES
<b>Fase 1:</b> Eliminación de artículos descartados por criterios de exclusión	<b>155</b>	<b>-37</b>	<b>118</b>
<b>Fase 2:</b> Revisión de artículos con validación de redundancia o que no aportaban con información válida	<b>118</b>	<b>-51</b>	<b>67</b>
<b>TOTAL</b>		<b>88 eliminados</b>	<b>67 elegidos</b>

**Nota:** Explica las fases que se llevaron a cabo para el análisis a través de criterios de inclusión, exclusión y su validación, determinando así cuál será el número total de artículos científicos a utilizarse. **Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

De manera final y como se pudo observar en la tabla anterior la suma de artículos científicos eliminados es un total de 88, mismos que fueron descartados al no mantener criterios de inclusión.

En la siguiente tabla N°5 están comprendidos los 67 artículos científicos utilizados en toda la investigación, fueron detallados por su base de datos y el número que corresponde a cada una de ellas, La designación a cada estructura de la investigación de esos 67 artículos se visibilizará en la tabla N°6.

**Tabla 5**  
*Muestra detallada por bases de datos*

<b>BASES DE DATOS</b>	<b>ARTÍCULOS SELECCIONADOS</b>
Redalyc	21
Scopus	1
ResearchGate	10
Science Direct	3
Scielo	12
MDPI	5
Dialnet	13
Taylor & Francis	1
Plos One	1
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

**Nota:** Se detalla ampliamente el número de artículos hallados, descartados y seleccionados por cada base de datos. **Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

La siguiente tabla permite visualizar la designación a cada estructura de la investigación

de los 67 artículos científicos contenidos en la misma:

**Tabla 6**

*División de artículos científicos seleccionados para la investigación.*

DESTINADO PARA	Nº TOTAL DE PAPERS EN USO
Marco Conceptual	40
Datos producidos /Resultados	22
Estrategias de Intervención	5
<b>Total</b>	<b>67</b>

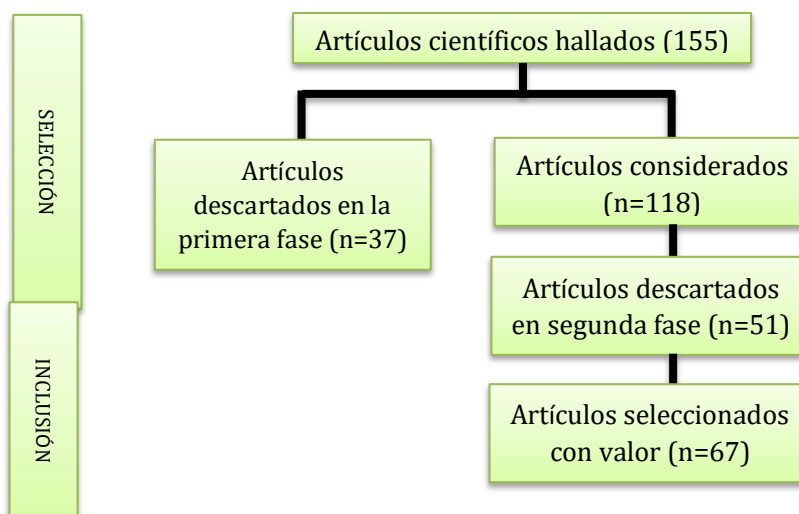
**Nota:** Se detalla el destino, la cantidad y la utilización de los artículos científicos.

**Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

En la siguiente tabla de flujograma N°7 se puede observar el proceso de selección de artículos científicos para su análisis, que se acopla y permite una visibilidad más dinámica de la tabla N° 4.

**Tabla 7**

*Explicación del hallazgo de artículos científicos*



**Nota:** Es un diagrama de flujo para entender los pasos que se siguieron para el hallazgo de los artículos científicos. **Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

## 9. Descripción de los datos producidos

Se empezará describiendo cuales son las metodologías utilizadas en los artículos de producción de información como se podrá observar en la siguiente tabla:

**Tabla 8**  
*Metodología de los artículos científicos*

<b>METODOLOGÍA UTILIZADA</b>	<b>Nº DE ARTÍCULOS</b>
Cuantitativa	11
Cualitativa	11
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

**Nota:** Se explica la cantidad de artículos que tienen las diferentes metodologías allí evidenciadas. **Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

En la siguiente tabla N°9 se podrá visualizar todos los resultados encontrados en los artículos científicos que tienen metodología cuantitativa:

**Tabla 9**

*Datos producidos de artículos científicos bajo metodología cuantitativa*

<b>Autores y año de Publicación</b>	Díaz, F & Carrasco, M (2018)	Restrepo, D (2020)	Bustamante, M et al., (2014)	Katíc, I et al., (2019)	Carpio, I et al., (2017)	Khamisa, N et al., (2017)	Carrión, M et al., (2018)	Orgambide z, A et al., (2017)	Pujadas, M et al., (2020)	Xiao, Y et al., (2020)	Moreno, B et al., 2010
<b>Población y Muestra</b>	107 trabajadores	466 personas expuestas a radiación ionizante. 218 cardiólogos intervencionistas o electrofisiólogos	1.431 empleados pertenecientes a 264 unidades de trabajo de 74 pequeñas y medianas empresas	618 gerentes de diferentes niveles jerárquicos (80.9% gerencia inferior; 15,7% gestión media; 3,4% alta gerencia)	197 personas	1200 enfermeras elegidas al azar	Muestra no probabilística de 597 trabajadores elegidos por conveniencia	Muestreo por conveniencia de 314 participantes	120 personas	Muestreo estratificado por conglomerados siendo 375 participantes	458 profesionales
<b>Diseño y tipo de estudio</b>	No se especificó	Estudio transversal	No se especificó	No se especificó	Cuantitativo, descriptivo y transversal	No se especificó	Diseño no experimental, transversal y cuantitativo  Tipo de estudio de prevalencia, análisis bivariado y regresión logística multivariante	Estudio Ex Post Facto retrospectivo	No se especificó	Transversal	No se especificó



<b>Sexo</b>	33 varones (30.8%) 74 mujeres (69.2%)	No se especificó	43% mujeres 57% varones	344 mujeres 274 hombres	48.9% (n=97) hombres 51.01% (n=101) mujeres	134 (15%) hombres 761 (85%) mujeres	57.8% hombres 37.4% mujeres	219 mujeres 95 hombres	(63.3%) 76 hombres (36.7%) 44 mujeres	Mujeres 100%	79% mujeres 21% hombres
<b>Edad</b>	Entre 24 y 64 años con una media de 46 años	Entre 45 a 49 años	No se especificó	Entre 19 y 59 años	Entre 20 a los 80 años	28% de enfermeras mayores de 50 años 72% de enfermeras menores de 50 años	31.8% entre 21 y 30 años 25% entre 31 y 40 años 16.4% entre 41 y 50 años	Media de edad de 35.59 (DE=10.66) oscilando entre los 18 y 64 años	5.8% entre 18 y 25 años 30.8% entre 26 y 35 años 38.3% entre 36 y 45 años 17.5% entre 46 y 55 años 7.5% entre 56 y 65 años	Entre los 18 y 60 años	La media de edad es de 28.4 años
<b>Estado Civil</b>	No se especificó	No se especificó	No se especificó	76% casados 24% solteros	No se especificó	No se especificó	40.5% solteros 37.9% casados	No se especificó	No se especificó	Aplican casadas, pero no especifica número	No se especificó
<b>Con o sin hijos</b>	No se especificó	No se especificó	No se especificó	76% casados y tienen 1 o más hijos 24% sin hijos	No se especificó	No se especificó	No se especificó	No se especificó	No se especificó	No se especificó	No se especificó
<b>País donde se aplicó</b>	Chile	Colombia	No se especificó	República de Serbia	Ecuador	Sudáfrica	México	Portugal	España	China	España
<b>Instrumentos</b>	1) Escala de felicidad subjetiva	No se especificó	Cuestionario de autoinform	1) Prueba de comportamiento de Julie	Cuestionario para la evaluación	1) Cuestionario	Batería para el estudio de	1) Empowerment	Coping Responses	1) Estrés laboral versión	Cuestionario de trabajo emocional

	<p>(EFS) de Lyubomirsky y Lepper (1999) adaptado en Chile por Moyano y Ramos (2007)</p> <p>2) Suseso ISTAS 21 traducción y validación del Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) validado por Alvarado et al., (2012)</p> <p>3) Cuestionario de Clima Organizacional de Koyts y Decottis (1991) adaptado en Chile por Chiang et al., (2008)</p>		<p>e referente a la unidad de trabajo a la que pertenecían (HERO) Salanova et al., (2012)</p>	<p>Hay (1997)</p> <p>2) Prueba de Kenneth-Blanchard de Liderazgo Situacional</p>	<p>n del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) de Gil-Monte (2005)</p>	<p>demográfico (SDQ), escala de carga crónica (CB S) de Bromberger y Matthews (1996)</p> <p>2) Estrés de enfermería inventory (NSI) de Rothmann et al., (2006)</p> <p>3) Maslach Burnout Encuesta de servicios humanos Inventoryd (MBI-HSS) de Maslach et al., (1996)</p> <p>4) Encuesta de satisfacción laboral (JSS) de Spector, (1985) y</p> <p>5) General Cuestionari</p>	<p>las condiciones de trabajo de carácter psicosocial "CTCPS-MAC" validado para la población iberoamericana</p>	<p>Psicológico de Spreitzer (1995) versión Portuguesa por Santos et al., (2014)</p> <p>2) Estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970) versión Portuguesa por Almeida (2009)</p> <p>3) Satisfacción Laboral de Lima, Vala y Monteiro (1994)</p>	<p>Inventory - Adults (CRI-A) de Moos (1993) adaptada al español por Kirchner y Fornis i Santacana (2010)</p>	<p>China validada del inventario de relajación y tensión psicosomática (PSTRI)</p> <p>2) Agotamiento el inventario de Maslach Burnout (MBI-GS)</p> <p>3) Calidad de vida versión China de la escala de calidad de vida (WHOQOL-BREF)</p>	<p>(TREMO) de Moreno-Jiménez et al., (2004) Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) de Schaufeli, Leiter, Maslach &amp; Jackson (1996)</p>
--	---	--	---	--	--	---	---	--	---	--	--

						o de salud (GHQ-28) de Goldberg y Hillier, (1979)					
<b>Variables evaluadas</b>	<p>Mide la felicidad global o duradera en formato Likert</p> <p>Exigencias psicológicas, trabajo activo y desarrollo de actividades, apoyo social y liderazgo, compensaciones y doble presencia</p> <p>Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación</p>	Ansiedad y Depresión	Empatía, emociones positivas, calidad de servicio	<p>Preferencia de estilos de trabajo</p> <p>Preferencia de estilos de gestión</p>	Ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa	<p>Datos sociodemográficos</p> <p>Estrés relacionado con problemas de salud personales, problemas de salud de seres queridos, problemas de relación y problemas financieros</p> <p>Frecuencia y gravedad de estresores</p> <p>Agotamiento</p>	<p>Variables Independientes:</p> <p>Contexto del trabajo, contenido de trabajo, factores individuales, variables demográficas.</p> <p>Variables Dependientes:</p> <p>Desgaste psíquico y sus tres factores (respuesta cognitivo-emocional, respuesta conductual y respuesta fisiológica)</p>	Empowerment psicológico, estrés de rol y satisfacción en el trabajo	Se utilizó solo la primera parte del inventario donde se formulan preguntas sobre afrontamiento: intensidad de estrés, situación y grado de control	<p>Estrés laboral</p> <p>Agotamiento</p> <p>Calidad de vida</p>	<p>Normas organizacionales sobre las emociones, requerimientos emocionales del puesto de trabajo, expresión de emociones positivas, control de emociones negativas, disonancia emocional</p> <p>Agotamiento, Cinismo y Eficacia profesional</p>

						Satisfacción Laboral					
						Calidad de Salud					
<b>Tipo de Empresa a la que pertenecen</b>	Institución Educativa	Sanitaria (Cardiólogos intervencionistas)	Sector servicios	Sector servicios	Personal docente, administrativo y trabajadores de una universidad privada	59% de enfermeras de hospitales privados 41% de enfermeras de hospitales públicos	Sector Industrial	No se especificó	Trabajadores de emergencias: 13.5% administración; 33.3% sanitaria; 50.83% personal de intervención inmediata (policía, bombero); 2.5% profesionales liberales	Sanitario: Enfermeras	Servicios en líneas de cajas: 362 (79.04%) son del sector alimenticio (supermercados e hipermercados) y 96 (20.96%) a otros centros comerciales (venta de mobiliario, productos de ocio y tiendas de conveniencia)

**Nota:** Se detalla toda la información de los resultados obtenidos de los estudios cuantitativos hallados en los artículos científicos.

**Elaborado por:** Zumárraga, D (2020)

En cuanto al análisis de los datos producidos en los artículos científicos cualitativos se evidenció que del total de los 11 artículos fueron seleccionados entre los años 2019 (3), 2018 (2), 2016 (1), 2014 (1), 2013 (1), 2012 (2) y 2010 (1) comprendidos entre los siguientes autores (Bancayán & Dávila, 2018; Biggio & Cortese, 2013; Cantos, 2019; Carmen Martínez-Monteagudo et al., 2012; Chamizo & Rivera Urbina, 2012; Deepika & Rajeswari, 2015; Duval et al., 2010; Guardado, 2018; Ortega, 2019; Ramírez, 2019; Zárate et al., 2014); por otra parte y utilizando otra forma de división se tienen 6 artículos científicos que hablan sobre la neurociencia, neuropsicología en aspectos de comportamientos, ansiedad, estrés, emociones y la gestión en empresas (Bancayán & Dávila, 2018; Carmen Martínez-Monteagudo et al., 2012; Deepika & Rajeswari, 2015; Duval et al., 2010; Guardado, 2018) mientras que los otros 5 están divididos en estrés (Cantos, 2019; Chamizo & Rivera Urbina, 2012; Ortega, 2019; Ramírez, 2019; Zárate et al., 2014) de manera final se encuentra el último artículo en la sección de bienestar (Biggio & Cortese, 2013).

## **10. Presentación de los resultados descriptivos**

En los diferentes artículos científicos bajo metodología cuantitativa se encontraron como resultados obtenidos de las investigaciones que, a través del uso del modelo de regresión de probit se pudo comprobar que cuando la felicidad del trabajador se encuentra en niveles altos, la cohesión tiende a ser negativa, por lo que al aumentar la cohesión existiría la probabilidad de encontrar niveles bajos de felicidad aproximadamente en un 13%, también se encontró que cuando existen metas, funciones y actividades claras tienen una buena correlación de un 23% con la felicidad (Díaz & Carrasco, 2018), de igual manera en el estudio realizado a cardiólogos intervencionistas expuestos a radiación ionizante constante por la atención a pacientes, se halló una prevalencia de problemas ansiosos del 12,4% y un 2,1% en el no expuesto a la radiación (Restrepo, 2020).

También se pudo notar que existe una intercorrelación entre la empatía, las emociones positivas y la calidad en el servicio dentro de un trabajo en equipo y efectivamente el estudio demostró la correlación positiva y significativa de las tres variables en cuestión (Bustamante et al., 2014) en cuanto a los estilos de vida con los del trabajo y de la gestión en relación con la angustia, ansiedad o depresión, por lo que cuando el estilo de vida se orienta al conocimiento tiene significativa correlación con la angustia, además el estilo de gestión participante tiene una significación positiva con el estrés laboral, en cambio un estilo de dirección tiene significación negativa con la angustia y somatización, es decir, que de manera específica los estilos de trabajo permiten predecir el estrés que los estilos de vida (Katić et al., 2019).

El nivel de estrés arrojado en personal docente, administrativo y trabajadores universitarios con un 37% considerándose un nivel notablemente alto ya que en el estudio se parametrizó entre el 20% como nivel alto y 9% crítico, además se halló en el nivel medio entre las edades de 31 a 40 años con un 44,74% de hombres y mujeres de 20 a 30 años en un 37,14%, en contraparte del nivel

alto que se evidencio el 57,89% son hombres y un 38,10% en mujeres y en un nivel crítico hombres de 20 a 30 años interpretado en un 36,36% y entre 31 a 40 años en mujeres con el 57,14% (Carpio Toro et al., 2017).

De igual manera el efecto del estrés personal y laboral en relación al agotamiento y la satisfacción laboral en la salud de las enfermeras se reveló que el 86% tienen estrés en relación a la tensión financiera, un 65% experimentó niveles de agotamiento por falta de realización personal, un 66% tuvo baja satisfacción laboral (Khamisa et al., 2017); en los estudios también se evidencian que los factores psicosociales tienen relación con el desgaste psíquico y traducido en datos globales se muestra que las condiciones que se presentan de carácter psicosocial son nocivas en un 13,6%, en un contexto de trabajo se presenta en un 22,1%, en el contenido del trabajo un 11,4%, además de que se añaden factores individuales y el desgaste psíquico, pero las personas que se encontraban casadas o en alguna relación tienen una diferencia de 2,07 veces más de riesgo de padecer el desgaste psíquico y un 1,73 que presentan respuestas fisiológicas (Carrión & Hernández, 2018).

Se menciona también que se presenta estrés en el rol y en el empowerment psicológico en la satisfacción laboral, analizándose un factor de ambigüedad en el rol , en el empowerment (significado, impacto, autodeterminación, competencia) y un factor de satisfacción laboral, por lo que los resultados del estudio determinaron un ajuste insatisfactorio entre el estrés de rol y la satisfacción pudiendo ser consideradas como constructos independientes (Orgambidez et al., 2017).

Otro de los trabajos de servicios altamente conflictivo es el de los trabajadores de emergencias y donde también se presenta el estrés laboral, este debe ser controlado y es así que los resultados de este estudio encuentran que entre las mujeres y los hombres que tienen este tipo de trabajo su grado de control fue diferente, ya que los hombres autoinformaron que poseían un mayor

grado que las mujeres pero es clave rectificar que la diferencia no es tan significativa ( $r = 0.21$ ) y en cuanto a la edad, en relación a la antigüedad no hubieron relaciones tan significativas (Pujadas et al., 2020).

En el siguiente estudio se puede evidenciar la comparación de los roles tanto individuales y psicosociales en la predicción de la calidad de vida en mujeres que trabajan en Asia, donde sus resultados permitieron conocer que el estrés laboral de las mujeres fue relativamente alto por encima de un punto medio a pesar de que no se encontraban en riesgo de agotamiento y mantenían buenos estándares de calidad de vida tanto física, psicológica, social y el entorno, además se arrojó que las variables analizadas tuvieron correlación positiva entre el estrés laboral y el agotamiento en sus diferentes dimensiones, y a su vez el estrés laboral se asoció de manera negativa con la variable calidad de vida incluyendo la salud psicológica, física, interpersonal y el entorno donde se encuentran (Xiao et al., 2020); finalmente el último estudio cuantitativo que se sometió a análisis, se consideró las emociones con la salud en el trabajo y a partir de todos los datos obtenidos las correlaciones en su mayoría fueron superiores a 0,322 y presentaron un índice de homogeneidad corregido mostrando índices favorables mayores a 0,555 (Moreno et al., 2010).

En cuanto a los hallazgos encontrados en los estudios cualitativos, se evidenció que los estudios que se han realizado con animales o especies que no son humanos han permitido relacionar el estrés con la afectación que tiene en la memoria, en cuanto a la realización de experimentos en humanos se ha debido tener en cuenta que se debe elaborarlo y manejarlo de manera adecuada para que la variable independiente de manera natural se pueda convertir en una variable dependiente y se la pueda manipular y es así que los estudios de efectos de los estresores sobre la fisiología propia del ser humano, a nivel experimental ha presentado varias inconsistencias y resultados variables, y solo en algunos casos se logró satisfactoriamente incrementar niveles de cortisol (Ortega, 2019).



En cuanto al síndrome de fatiga crónica en trabajadores de salud de hospitales se obtuvo que en un 80% tiene relación con causas variadas como horas extenuantes, frecuentes horarios rotativos, una sobrecarga laboral, clima laboral tóxico y que todas estas causas generan consecuencias como agotamiento emocional, psicofísico e inclusive reflejándose en relaciones interpersonales tóxicas o conflictivas y tan solo un 20% estuvo asociado a factores como enfermedades preexistentes de origen inmuno-psicológico, o burnout (Cantos, 2019).

Al relacionar los efectos que tiene el estrés sobre procesos de plasticidad cerebral y neurogénesis, se encontró que por definición si se muestran hallazgos sobre la emisión de respuestas fisiológicas ante la exposición de situaciones de estrés y éstas estrechamente se asocian a la actividad que tiene el sistema nervioso autónomo y en cualquiera de las fases del estrés (agudo o crónico), luego de la percepción inicial se activa la rama sináptica noradrenérgica para luego activarse el eje hipotálamo, hipófisis-adrenal; además se encontró que estructuras como la amígdala estimulan al hipocampo para luego activar secuencialmente la hipófisis y provocar la liberación de hormonas; de igual manera en otro de los artículos se evidenció que el estudio de las emociones, el comportamiento y las cogniciones del ser humano se han mantenido paralelas a las explicaciones biológicas y que las funciones ejecutivas son dependientes de una región denominada corteza prefrontal refiriéndose de manera general a la capacidad del cerebro para la cognición, planificación y la ejecución de la conducta y cuando existen lesiones en esta área se produce un déficit en el control y manejo de impulsos; se halló también que los procesos psicológicos se relacionan a través de conexiones neuronales en red, llamada también sinapsis, por lo que se explica que las neuronas al percibir la información del exterior se activan y transmiten de manera continuada impulsos nerviosos para comunicarse con otras estructuras cerebrales y las sinapsis están mediadas por sustancias transmisoras llamadas neurotransmisores clasificados en

monoaminas (dopamina, noradrenalina y serotonina), aminoácidos transmisores y los neuropéptidos, donde todo el proceso detallado anteriormente hacen parte del funcionamiento del cerebro en cuanto a las emociones y las conductas presentadas por los individuos (Chamizo & Rivera Urbina, 2012; Zárate et al., 2014).

En una perspectiva relacional de trabajadoras de empresas de servicio de telefonía una de las propuestas de los estudios es abordar el estrés laboral desde esa perspectiva y se visualizó que la antigüedad laboral es una importante relación en cuanto al trabajo, a la enfermedad y la insatisfacción en el trabajo por parte de los trabajadores; los tipos de trabajo, las funciones que se desempeñan y las tareas o actividades ancladas a las funciones es otra de las características estudiadas considerándola como una potencial fuente de estrés cuando hay presencia significativa de sobrecarga laboral; excediendo las capacidades apropiadas para el cargo, también está relacionada en las mujeres con el tipo de trabajo, la rotación de turnos, jornadas prolongadas, pocos reconocimientos no económicos, y los síntomas más usuales presentados fueron cansancio, hipersomnia, insomnio, alteraciones en la memoria y una falta de concentración, además que el estado civil en las trabajadoras también era uno de los factores determinantes ya que deben cumplir roles no solo en el trabajo, sino en la familia por lo que el apoyo social fue visto como algo positivo para la mejora del estrés en mujeres, evidenciando también que la escolaridad y la edad en el estudio no son un factor influyente en el estrés laboral (Ramírez, 2019).

En el contexto organizacional como eje central de características individuales, la interacción y el bienestar en el trabajo a través de la recopilación de 628 declaraciones divididas en: aquella importancia del bienestar en el lugar de trabajo (248 declaraciones), factores que afectan al bienestar en el lugar de trabajo (158 declaraciones) y aquellas características individuales que afectan directamente al bienestar laboral (222 declaraciones), en palabras breves se menciona que

en el análisis del primer factor se acentuó la aceptación de reglas claras con sus deberes y derechos siendo el fundamento primordial para el bienestar, también se asoció a la comunicación efectiva de la visión de la empresa, un liderazgo participativo, una clara reducción de barreras por jerarquía, potenciar las relaciones positivas y el clima laboral, escucha activa por parte de las jefes inmediatos y pares, flexibilidad mental, evitar la monotonía del puesto de trabajo a través de la rotación en otros puestos afines; en referencia a los demás factores pues se encuentran los valores organizacionales , una claridad en la estrategia y sinergia compartida en todos los niveles, un entorno físico adecuado con áreas comunes, positivismo y proactividad, comunicación, liderazgo, creatividad y empatía, (habilidades socioemocionales) (Biggio & Cortese, 2013).

Desde aquí se podrá evidenciar los estudios cualitativos en torno a la neuropsicología y neurociencias por lo que está presente en la importancia que tiene sobre el comportamiento del trabajador y lo que se halló fue que la neuropsicología permite pronosticar, comprender y explicar el comportamiento y desempeño cognitivo de los individuos en la organización y que a través de la aplicación de evaluaciones neuropsicológicas se observa la presencia de cambios, alteraciones o lesiones patológicas en las áreas del cerebro, mismo que permite en una organización, diagnosticar de manera temprana lesiones cerebrales a más que al seleccionar el personal por el departamento de recursos humanos se usa últimamente el modelo basado por competencias (que hacen parte de las funciones mentales superiores) ya que permite comprobar el know-how con el que vienen los participantes de los procesos y por ende se relacionan con pilares cognitivos, sociales y técnicos; por el desconocimiento presentado por el estudio se logró ver la existencia de un desconocimiento de principios neuropsicológicos y la presencia de funciones neuropsicológicas en los procesos, funciones, actividades y tareas diarias que realizan los colaboradores como lo son la memoria, atención y demás funciones ejecutivas, por lo que cuando se presentan lesiones y no son

diagnosticadas a tiempo de manera futura se evidenciará problemas para adaptar, potenciar o desarrollar habilidades o competencias que se requieren por cada puesto de trabajo, además de que las funciones neuropsicológicas posibilitan el desenvolvimiento adecuado de los procesos de empoderamiento, gestión del conocimiento, planificación, decisiones que no afecten los ámbitos económicos, comerciales e institucionales (Bancayán & Dávila, 2018; Guardado, 2018).

En el estudio sobre la teoría tridimensional de Lang, 1971 citado en Martínez-Monteagudo et al., (2012) el estudio se centra en un estado actual sobre esto, dando como resultado que la ansiedad debe ser conceptualizada como aquella alteración que posee un conjunto de respuestas que se dividen en tres sistemas y deben ser evaluados de manera separada para la elección de un tratamiento al presentarse esto, donde en estudios comparativos de personas que tienen síntomas psicosomáticos o no, se encontraron indicadores bastante elevados de actividad fisiológica inclusive en situaciones que no estaban valoradas como amenazantes; del enfoque propuesto por Lang se ha logrado determinar importantes implicaciones para la evaluación, tratamiento y autorregulación emocional en casos de ansiedad y está siendo considerada como subjetiva (Carmen Martínez-Monteagudo et al., 2012).

Se ha encontrado como resultado que las emociones humanas se presentan en negativas (miedo, ira, depresión, ansiedad, envidia, vergüenza, etc.) y positivas (amor, felicidad, esperanza, apreciación, confianza, paciencia, etc.) pero están identificadas como las más principales el miedo, ira, tristeza, asco, placer, cuando las emociones se hacen presentes en el individuo a nivel cerebral se basan en las funciones ejecutivas de atención, cognición, acción, pensamiento; de manera específica las emociones negativas promueven evitación y defensa presentando reacciones fisiológicas y somáticas en relación al sistema hormonal como presión arterial alta, dolor de cabeza, dolor en el pecho, etc. y llegan a agotar el cuerpo, posteriormente provocan enfermedades ya que

estimulan una carga eléctrica lesionando las redes neuronales a través de neurotransmisores que posibilitan el impulso de una neurona a otra (Deepika & Rajeswari, 2015).

Asimismo, en el último estudio relacionado a la neurobiología del estrés se obtuvieron resultados con relación al análisis del estresor y el síndrome de adaptación, descomponiéndole en varias fases: la percepción de información por parte del estresor filtrándose por el tálamo, consecutivamente se programa una reacción ante el estrés implicando el córtex prefrontal (memoria a corto plazo, atención y toma de decisiones) y el sistema límbico en donde se aplica el análisis de correlación con la situación actual y la pasada ubicada en los recuerdos para que finalmente se active la respuesta del organismo por la amígdala a través de la memoria emocional y el hipocampo que se encarga de la memoria explícita y la respuesta que se toma como final pasa por el hipotálamo y la formación reticular. Mientras que el síndrome de adaptación empieza por una fase de alerta ante un ambiente estresor, las glándulas suprarrenales activan la sustancia que secretan siendo la adrenalina la que se presenta de manera contigua a las respuestas del organismo, luego continúa la fase de defensa cuando existe una persistencia o se mantiene el estrés y la misma estructura secretará una hormona diferente llamada cortisol (asociada propiamente al estrés) y en una tercera fase se presenta el agotamiento o en el mejor de los casos de relajamiento por lo que si la situación persiste se altera el sistema hormonal y se vuelve crónico provocando consecuencias orgánicas y graves lesiones y empieza a desgastarse o agotarse el cerebro y el cuerpo del individuo, lo que sucede en ese momento se traduce en una acumulación de sustancias provocándose un conocido cuello de botella de manera neuronal porque las sustancias y las hormonas ya no pueden circular de manera normal de neurona a neurona por lo que esto provocará graves problemas de salud (Duval et al., 2010).

## **11. Análisis de resultados**

Teniendo en cuenta todos los resultados presentados tanto cuantitativos como cualitativos se ha logrado evidenciar que todos los aspectos estudiados en los artículos científicos guardan relación, es decir que, en las empresas de servicios sin excepción han presentado niveles de estrés y ansiedad gracias a que este tipo de trabajos que implican una emocionalidad en cada individuo y cuando los factores psicosociales de las organizaciones se convierten en riesgos psicosociales como sobrecarga laboral, turnos rotativos, jornadas extendidas, inexistencia de participación por parte de los trabajadores, mal clima laboral, remuneración insuficiente, desmotivación, etc. atribuyen reacciones emocionales negativas, por lo que la neuropsicología tiene importancia dentro de las organizaciones y en el área de recursos humanos ya que desde un proceso inicial al realizar el reclutamiento, luego la selección de los posibles nuevos ingresos, se puede evidenciar como están funcionando las estructuras cerebrales y las funciones neuropsicológicas al momento de evaluar las competencias que cada cargo requiere, facilitando así la obtención y la garantía de sumar un buen recurso a la empresa, además que es conveniente diagnosticar alteraciones cerebrales y conocer si los trabajadores poseen lesiones anteriores por demasiada exposición a estrés o ansiedad cuando provienen de otras organizaciones, de esta forma la empresa puede mantener fidelidad y compromiso con los trabajadores al preocuparse por su salud, esto involucra tanto salud física, psicológica, social por lo que al hacer valiosa la neurociencia dentro del ambiente laboral, potencian totalmente de manera favorable y positiva a los individuos.

Un punto importante por manifestar también es que las personas con una inteligencia emocional más alta que el resto de aspirantes cuando se encuentran en un proceso de selección presentan una capacidad determinante más alta para percibir y comprender las emociones que van desarrollándose en la entrevista y son mucho más aptos para los role playing y trabajo en equipo, presentando un

nivel de resiliencia ligado a lo mencionado anteriormente, también dependerá de la edad y la experiencia que tengan en el cargo para lidiar de manera más positiva con el estrés que se presenta en el ambiente laboral, por otra parte si se desean crear planes o programas de capacitación para las empresas de servicios es considerable capacitarlos en la habilidad de percepción emocional para que se fomente el buen desempeño, esta percepción y la lectura de emociones facultan la satisfacción de necesidades de compradores de servicios tangibles o intangibles y se debe generar un sentimiento que cautive a los mismos para evitar la desconfianza y la insatisfacción en el cliente (Ganzo & Moral, 2018; Herpertz et al., 2016; Polo-Vargas et al., 2016).

Asimismo, se halló la existencia de dos instrumentos importantes para evaluar la inteligencia emocional dentro de los espacios laborales y son: el primero se contempla bajo la concepción de habilidad, su nombre es *Trait Meta-Mood Scale (T.M.M.S)* misma que fue diseñada por Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai en el año de 1995 y fue luego adaptada al idioma español por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos en el año 2004 reduciendo sus ítems de 48 a 24, este instrumento evalúa tres dimensiones siendo: *atención a los sentimientos*, *claridad emocional* y *reparación de las emociones*, y está diseñada para edades entre 18 y 57 años con una fiabilidad del .86 a .90. Y finalmente, el segundo instrumento concibe a la inteligencia emocional como un rasgo y es: *Emotional Competence Inventory (ECI)* misma que fue elaborada por Boyatzis, Goleman y Rhee en el año 2000 y está diseñada específicamente para el lugar de trabajo y los ámbitos organizacionales, aquella posee dos formas de ser evaluada (por autoinforme y por un evaluador externo) la segunda se convierte en la metodología 360°, la versión original está diseñada para edades entre 18 a 57 años y las fiabilidades corresponden al autoinforme de .79 y en la versión evaluador es de .94 (Montes Rodríguez & Urteaga Urías, 2018; Sánchez & Robles, 2018).

## **12. Interpretación de resultados**

Los estudios que permitieron la producción de información se han relacionado de manera adecuada y esperada con la teoría expuesta en el marco conceptual, ya que la teoría del cerebro triunfa en donde se evidencia el proceso de la emoción y la relación que tiene con el estrés y la ansiedad dependiendo del entorno y los factores a los que se encuentra expuesto el trabajador, permiten explicar el sistema neuropsicológico de afrontamiento atravesado por la emoción ya que sin duda como se menciona a lo largo de la investigación la emoción hace parte fundamental y propia de las funciones de los cargos de los trabajadores de empresas de servicios como se pudo verificar en los estudios anteriores (Bustamante et al., 2014; Carmen Martínez-Monteagudo et al., 2012; Deepika & Rajeswari, 2015; Restrepo, 2020) y del mismo modo el estrés y la ansiedad se encuentran explicados como esas alteraciones a nivel de la salud del individuo cuando se presentan de manera reiterada, de igual forma la neuropsicología explica que las dos alteraciones se enfrentan a varias fases en donde la ansiedad es una de las emociones presentadas como primera reacción involuntaria al momento de estar expuesto en un ambiente estresor, luego de esto la información percibida pasa a ser un impulso que activan neurotransmisores que segregan sustancias activando las estructuras mencionadas en la teoría como lo ratifican también los estudios (Carpio Toro et al., 2017; Carrión & Hernández, 2018; Chamizo & Rivera Urbina, 2012; Duval et al., 2010; Katić et al., 2019; Ortega, 2019; Pujadas et al., 2020; Ramírez, 2019; Xiao et al., 2020) por lo que tan pronto como se pueda se clarifica que la neuropsicología faculta a las empresas conocer estos procesos y poder pronosticar, diagnosticar, comprender y explicar a más de crear estrategias de intervención para el personal como se relacionan con los estudios (Bancayán & Dávila, 2018) recordando que en la teoría también se menciona que precautelar la calidad de vida laboral ante este tipo de alteraciones permiten regular la emocionalidad de los trabajadores y mantener equilibrada la salud



física, mental y social para asegurar el bienestar laboral que de manera consecuente e involuntaria pero positiva se equilibran los niveles de satisfacción y desempeño laboral como también fue explicado y corroborado en las investigaciones (Biggio & Cortese, 2013; Cantos, 2019; Díaz & Carrasco, 2018; Khamisa et al., 2017; Orgambídez et al., 2017).

A partir de los supuestos generados y luego del análisis de resultados realizado es idóneo corroborar que es fundamental el proceso neuropsicológico de la emoción en la observación, evaluación y análisis de los comportamientos considerados como el último nivel de reacción de la misma que se presentan en los trabajadores cuando afrontan (acción entendida como parte de la reacción natural de la emoción) las alteraciones de estrés y ansiedad, también es adecuado alegar que la ansiedad es un primer estado que se manifiesta a través del miedo o angustia, que cuando no se la puede gestionar se convierte en estrés, esto ocurre cada vez que el individuo se expone frecuentemente a ambientes estresores o a mayor cantidad de riesgos psicosociales, por sobremanera esta decir que por la naturaleza de las actividades que realizan las empresas de servicios, los trabajadores de ellas son totalmente los más afectados por desequilibrios emocionales, ansiedad y estrés por lo que definitivamente brindar un bienestar laboral a los mismos garantizará una calidad de vida adecuada (Broche-Pérez, 2018).

## **Conclusiones**

Con relación a los objetivos de esta investigación se concluye que la emoción y su proceso neuropsicológico presentado en las alteraciones de la ansiedad (considerada como una emoción negativa que se presenta en individuos que se sienten amenazados por estresores ambientales o dicho en otras palabras en ambientes laborales) y el estrés manifestado en los trabajadores de empresas de servicios, efectivamente se ha evidenciado tras conocer e identificar que se engloban en un proceso complejo e inmediato que recorre varias fases y estructuras cerebrales en la continuación del proceso propio de la información, misma que al ingresar al cerebro promueve la acción entendida como afrontamiento, convirtiéndose en un conocimiento fundamental y aplicable para las organizaciones, para así estar alertas ante estas situaciones previniendo los efectos nocivos de las mismas y que a largo plazo no provoquen consecuencias graves en sus trabajadores.

A través de la búsqueda y análisis de información se logró encontrar un total de 155 artículos científicos entre el año 2010 al año 2020, que facilitó y permitió el desarrollo de un posterior análisis de criterios de inclusión y exclusión para esta investigación a través de dos fases de validación y revisión, logrando seleccionar un total de 67 artículos científicos de valor para la identificación de la relación que tiene el proceso neuropsicológico de la emoción con la ansiedad y el estrés.

En respuesta al tercer objetivo y a la pregunta de investigación se determina que el proceso neuropsicológico de la emoción al afrontar las alteraciones de ansiedad y el estrés en trabajadores de empresas de servicios se somete a tres niveles: el cognitivo, conductual y fisiológico, por lo que de manera muy acertada y concreta se menciona que a nivel cognitivo la información que ingresa del exterior en los ambientes estresores mencionados, pasa por las diferentes estructuras cerebrales creando la red neuronal y aquella va almacenando la información necesaria para empezar a activar

las demás estructuras, que posteriormente accederán a la memoria y recordarán cuál fue la reacción a un suceso o acontecimiento pasado, el cerebro analiza si el comportamiento presentado fue adecuado o instintivo y es cuando se aplica la respuesta de acuerdo al contexto en el que se encuentra en el exterior, al ser presentada en un ambiente laboral, es necesario que se muestren comportamientos adecuados por lo que se activa el sistema nervioso autónomo estimulándose el nivel fisiológico y conductual, por lo que la información será decodificada y recodificada para presentar los diferentes síntomas anteriormente analizados, finalmente la conducta se ve reflejada en el exterior, cumpliéndose satisfactoriamente los tres procesos de la emoción que presentan las alteraciones del estrés y ansiedad, también se considera importante manifestar que cuando los estímulos estresores envían demasiada información a la neurona receptora que luego se convierte en neurona emisora se llena de exceso de carga de información y no puede abastecerse por lo que puede empezar a provocar estancamientos, desgaste o agotamiento y en estados crónicos se manifiesta un estado de quemado y de ahí nace el término de burnout o de hombre quemado en el trabajo de empresas de servicios. A partir de ello se asevera que se han cumplido totalmente los cuatro supuestos elaborados ya que al haber precisado durante la investigación que los trabajadores de empresas de servicios presentan muchos más estímulos o riesgos psicosociales en el trabajo presentan las dos alteraciones además de los niveles de la emoción en su proceso neuropsicológico y que al procurar el bienestar laboral se mejora la calidad de vida en los mismos.

Finalmente, con referencia al último objetivo de esta investigación se propone las siguientes estrategias de intervención: La primera estrategia consiste en realizar un diagnóstico de clima laboral para conocer cuáles son las brechas existentes en la organización y visualizar como se encuentra su satisfacción con el ambiente de trabajo, la segunda estrategia de intervención es crear, diseñar e implementar de manera urgente programas de capacitación en competencias blandas,

programas de bienestar que permitan brindar beneficios no monetarios y la inclusión de hábitos saludables en cada trabajador dentro de sus puestos de trabajo y fuera de ellos alineándose a la filosofía, cultura y el entorno de cada organización logrando así satisfacción y aumento en el bienestar, por ende también en la mejora de la calidad de vida en el trabajo, los beneficios consistirían en ejecutar horarios de trabajo flexibles orientados siempre a resultados para mantener la responsabilidad y compromiso, permitir también a los empleados una formación continua, inclusive permitir un cambio de roles dentro de cada área de la empresa para generar desafíos y retos dinámicos enfocados al trabajo en equipo, una tercera estrategia es aplicar un programa de resiliencia dictado por parte de los psicólogos laborales y clínicos para trabajar la inteligencia emocional de cada trabajador y lograr así un adecuado afrontamiento de estrés y ansiedad, facultándoles el ser conscientes de estos procesos naturales de los entornos laborales que sin embargo cuando se tienen las herramientas suficientes se pueden gestionar de manera óptima para no afectar la propia salud, la cuarta y última estrategia de intervención va muy ligada a la tercera y consiste en implementar el área de psicología clínica en la empresa u organización para que durante 40 min una vez por semana puedan llevar una terapia continua con el psicólogo clínico y logren obtener herramientas de gestión de emociones y lo ajusten al programa de resiliencia.

Lo más relevante hallado en la investigación es que las empresas de servicios son las más afectadas por las alteraciones de estrés y ansiedad teniendo una alta prevalencia en las mujeres de acuerdo con el rol que cumplen ya que aparte de ejercer como trabajadoras debe ejercer como esposas y madre de sus hijos en el caso que los tuviera, la edad también cumple un rol determinante ya que se presenta más en mujeres jóvenes, también en cuanto al tipo de gestión que realiza en el trabajo se evidencia mayor estrés en directivos y en personas que pertenecen a cargos operativos que se exponen en mayor medida a clientes, mucho más en áreas sanitarias, emergencias, docencia y

administrativas, sin embargo el índice más crónico se lo llevan el sector sanitario, de emergencias y personas que atienden en crisis.

Las limitaciones que se visibilizaron al llevar a cabo esta investigación son: información restringida sobre la ansiedad y la neuropsicología como ciencia aplicada a las organizaciones.

Las aplicaciones prácticas de este trabajo se vinculan a la utilización de las propuestas de estrategias de intervención mencionadas para las empresas de servicios que permiten el cuidado de la salud mental, el bienestar y la calidad de vida del trabajador.

## **Recomendaciones**

Si en la empresa u organización, sus trabajadores registran un nivel alto o crónico de ansiedad o estrés en el trabajo y aún no se ha implementado ninguna estrategia de intervención, se recomienda implementar dos programas de manera conjunta; el primero será de control de estas alteraciones y el segundo será de prevención, a su vez cualquiera de los dos programas deben partir de la aplicación de reactivos, baterías o instrumentos que evalúen la dimensión laboral y la del individuo, entre algunos de los instrumentos que se pueden aplicar y que son útiles encontramos: 1.- Escalas, cuestionarios que permiten obtener información de la percepción de los estresores, así como también contenido de trabajo en relación al vínculo social con el entorno; 2.- Cuestionarios donde se informe la presencia de algún problema de salud preexistente y los que aparecen luego de la haberse visto inmerso en situaciones de estrés; 3.- Registro de asistencia administrativa para medir el absentismo y ausentismo de los trabajadores.

Posterior a esto, se recomienda que las actividades de cada trabajador estén reguladas a través de objetivos y metas alcanzables y por supuesto estén organizadas para evitar así la acumulación continua de tareas y por ende el limitado tiempo de entrega provocará un estado de crisis donde se involucra el nerviosismo, la ansiedad y finalmente el estrés; además se debe también implementar pausas activas durante la jornada de trabajo y manejar técnicas de relajación que ayuden a la ansiedad y a respuesta fisiológicas por el estrés como lo son la tensión muscular, fatiga y cansancio crónico; finalmente se debe contratar a un psicólogo clínico que pueda facilitar la ayuda a los trabajadores que presentan niveles crónicos o avanzados de estrés y ansiedad a través de contención en crisis y terapia si fuera el caso.

Para el programa de prevención o de educación preventiva se recomienda trabajarlo desde la inteligencia emocional (herramienta flexible y útil) la cual permitirá la autorregulación de las

emociones y el control de la acción como respuesta de la emoción, generando así el equilibrio necesario para crear ambientes saludables y que la empresa se convierte o se transforme en una empresa saludable que se preocupa por el bienestar, cuidado integral y la calidad de vida de sus trabajadores, al igual que el primer programa este también necesitará de la aplicación de reactivos, baterías o instrumentos como los mencionados en el documento para la inteligencia emocional, otro de los procesos que deben ser reestructurados es el de evaluación por competencias donde se incluya la regulación emocional (habilidades en percepción, comprensión y manejo de la adecuada gestión de las emociones en el trabajo), a más de facilitarles herramientas de autocuidado, sin descuidar el empoderamiento y la capacidad de responsabilidad de cada trabajador.

Para futuras investigaciones a partir de este trabajo se sugiere realizar una profundización de la aparición de los riesgos psicosociales usuales e inusuales a los que los trabajadores deben estar expuestos en empresas de servicios y priorizarlos a través de porcentajes, además de verificar cuál de las dos alteraciones (ansiedad o estrés) es la más presente de acuerdo con los índices de los riesgos psicosociales.

## Lista de Referencias

- Alves, D., Cirera, O., & Giuliani, C. (2013). Vida con calidad de vida en el trabajo. *Invenio*, 16(30), 145–163.
- Angulo, J. (2012). Cuerpo, emociones, cultura. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 26(2), 53–74. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27426890003>
- Bancayán, C., & Dávila, C. (2018). Neurociencias para la gestión de los recursos humanos y comportamiento organizacional. *Paideia XXI*, 6(7), 129–136.
- Bausela, E. (2014). Funciones ejecutivas: nociones del desarrollo desde una perspectiva neuropsicológica. *Acción Psicológica*, 11, 21–34. <https://doi.org/10.5944/ap.1.1.13789>
- Bermejo, I., Campos, G., & Sánchez, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 1.394-1.417. <https://doi.org/10.4185/RLCS>
- Biggio, G., & Cortese, C. G. (2013). Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 8(1), 1–13. <https://doi.org/10.3402/qhw.v8i0.19823>
- Broche-Pérez, Y. (2018). Neuropsicología Positiva: Nuevo Enfoque; Nuevas Oportunidades Positive Neuropsychology: New Approach; New Opportunities. *Rev. Chil. Neuropsicol*, 13(2), 39–45. <https://doi.org/10.5839/rcnp.2018.13.02.07>
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 0719–4420, 7–17.



- Cannizzaro, E., Ramaci, T., Cirrincione, L., & Plescia, F. (2019). Work stress, physiopathological mechanisms and the influence of environmental genetic factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 1–10. <https://doi.org/10.3390/ijerph16204031>
- Cantos, G. (2019). Síndrome de fatiga crónica en el personal de la salud en hospitales. *Revista San Gregorio*, 33, 127–137.
- Carmen Martínez-Monteagudo, M., Inglés, C. J., Cano-Vindel, A., & García-Fernández, J. M. (2012). Estado Actual de la Investigación Sobre la Teoría Tridimensional de la Ansiedad de Lang. *Ansiedad y Estrés*, 18(2–3), 201–219.
- Carpio Toro, I., Bravo Corral, G., Campos Murillo, N., Padilla Samaniego, A., Banegas Peña, T., & Méndez Peralta, L. (2017). Estrés laboral en docentes, administrativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), 145–163.
- Carranco, S., & Pando, M. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013 – 2017. *Recimundo*, 3(1), 522–544. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.522-544](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.522-544)
- Carrión, M., & Hernández, T. (2018). Factores psicosociales y desgaste psíquico en ámbito laboral. *Revista Salud Uninorte*, 34(3), 705–714. <https://doi.org/10.14482/sun.34.3.616.93>
- Castaingts, J. (2017). Antropología simbólica de las emociones y neurociencia. *Alteridades*, 27(53), 23–33.
- Cereceda, S., Pizarro, I., Valdivia, V., Ceric, F., Hurtado, E., & Ibáñez, A. (2010). Reconocimiento de emociones: estudio neurocognitivo. *PRAXIS. Revista de Psicología N°*, 18, 29–64.

- Chamizo, A., & Rivera Urbina, G. (2012). Cerebro y comportamiento: una revisión. *Revista Argentina de Ciencias Del Comportamiento ( RACC )*, 4(2), 75–89. <https://doi.org/10.30882/1852.4206.v4.n2.5175>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la rovincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo*, 20(63), 178–186. [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl)
- da Silva, E., Cardoso, L., Carla, A., de Souza, S., & Reisdorfer, E. (2015). Associação entre depressão e estresse laboral em profissionais de enfermagem de nível médio. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(4), 733–740. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0069.2610>
- Deepika, G., & Rajeswari, H. (2015). Impact of Neurotransmitters on Health Through Emotions. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(2), 112–118.
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría y Administración*, 63(4), 1–14. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6568095>
- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 48(4), 307–318. [www.sonepsyn.cl](http://www.sonepsyn.cl)
- Feldman, L., & Blanco, G. (2012). Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. *Salud Trabajo*, 20(1), 75–92.
- Gaisina, K., Talanov, M., Bobrinskaya, E., Khairullin, I., Suhanaeva, S., & Gaisin, R. (2018). Validation of three-dimensional model for emotions based on monoamine neurotransmitters. *Procedia Computer Science*, 145, 204–208. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.11.041>

- Ganzo, S., & Moral, M. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología Desde El Caribe*, 35(1), 18–32.
- García, A., & Enseñat, A. (2018). Raíces de la palabra 'neuropsicología'. *Revista de Neurología*, 67(8), 320–321. <https://doi.org/10.33588/rn.6708.2018194>
- García Andrade, A. (2019). Neurociencia de las emociones: la sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación sociología-neurociencia. *Sociológica (México)*, 34(96), 39–71.
- García, M., Torrano, F., & García, G. (2020). Analysis of stress factors for female professors at online universities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph17082958>
- Gracia, E., Ramos, J., & Moliner, C. (2014). El trabajo emocional desde una perspectiva clarificadora tras treinta años de investigación. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1517–1529. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.tepc>
- Granados, I. (2011). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista de Investigación En Psicología*, 14(2), 271–276. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v14i2.2109>
- Guardado, S. (2018). Neuropsicología: su importancia en el comportamiento del trabajador. *Iberoamerican Business Journal*, 1(2), 43–59. <https://doi.org/10.22451/5817.ibj2018.vol1.2.11010>
- Gutiérrez, A. M., & Vilorio, J. C. (2014). Riesgos psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30(1), v–vii. <https://doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Definiciones de los enfoques

cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *Metodología de La Investigación*, 6, 2–21.

Herpertz, S., Nizielski, S., Hock, M., & Schütz, A. (2016). The relevance of emotional intelligence in personnel selection for high emotional labor jobs. *PLoS ONE*, 11(4), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0154432>

Katić, I., Knežević, T., Berber, N., Ivanišević, A., & Leber, M. (2019). The Impact of Stress on Life, Working, and Management Styles: How to Make an Organization Healthier? *Sustainability (Switzerland)*, 11(15), 1–17. <https://doi.org/10.3390/su11154026>

Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health SA Gesondheid*, 22, 252–258. <https://doi.org/10.1016/j.hsag.2016.10.001>

López, L., González, J., & Blandón, A. (2018). Trabajo emocional: conceptos y características Revisión de literatura. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 18(35), 103–114. <https://doi.org/10.22518/usergioa/jour/ccsh/2018.2/a08>

López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (2012). El Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 3(2), 280–288. <https://doi.org/10.21615/2123>

Lucia-Casademunt, A. M., Morales-Gutiérrez, A. C., & Ariza-Montes, J. A. (2012). La implicación emocional en el puesto de trabajo: Un estudio empírico. *Intangible Capital*, 8(2), 364–405. <https://doi.org/10.3926/ic.321>

Lucia Casademunt, A., Ariza Montes, J. A., Morales Gutiérrez, A., & Becerra Alonso, D. (2013). Implicación laboral y emociones en el trabajo: Estudio empírico de sus factores determinantes.

*Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62), 217–246.

<https://doi.org/10.31876/revista.v18i62.12882>

Luis, D. J., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250–260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Mesa, N. (2019). Influencia de la Inteligencia Emocional Percibida en la Ansiedad y el Estrés Laboral de Enfermería. *Ene Gris*, 13(3), 1–26.

Montes Rodríguez, C. J., & Urteaga Urías, E. (2018). Plasticidad sináptica como sustrato de la resiliencia. *Revista de Neurología*, 67(11), 453. <https://doi.org/10.33588/rn.6711.2018258>

Mora Teruel, F. (2013). ¿Qué Es Una Emoción? *Arbor Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 189(759), 1–6. <https://doi.org/10.3989/arbor.2013.759n1003>

Moreno, B., Herrero, M. G., Rodríguez, R., & Hernández, E. G. (2010). Emociones y salud en el trabajo: Análisis del constructo “trabajo emocional” y propuesta de evaluación. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 63–73.

Nieto, R. (2017). Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades*, 27(53), 35–46.

Orgambídez, A., Moura, D., & De Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología (Peru)*, 35(1), 257–278. <https://doi.org/10.18800/psico.201701.009>

Orozco, M., Zuluaga, Y., & Pulido, G. (2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Revista Colombiana de Enfermería*, 18(1), 1–16. <https://doi.org/10.18270/rce.v18i1.2308>

- Ortega, S. (2019). Activación emocional en sujetos humanos: procedimientos para la inducción experimental de estrés. *Psicología USP*, 30, 1–13. <https://doi.org/10.1590/0103-6564e20180176>
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 13(1), 81–90.
- Patlán, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo ? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156–185.
- Polo-Vargas, J. D., Zambrano, M., Muñoz, A., & Velilla, J. (2016). Inteligencia emocional y percepción de las emociones básicas como un probable factor contribuyente al mejoramiento del rendimiento en las ventas: Una investigación teórica. *Universitas Psychologica*, 15(2), 73–86. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy15-2.iepe>
- Pujadas, M. D., Pérez, F. J., & García, P. (2020). Estrés y control percibido en trabajadores de emergencias. *Ansiedad y Estrés*, 26(1), 52–58. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.12.005>
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117–147. <https://doi.org/10.22380/2539472X.802>
- Ramos, C., Ramos, V., Jadán, J., Lepe, N., Paredes, L., Gómez, A., & Bolaños, M. (2017). Conceptos Fundamentales en la Teoría Neuropsicológica. *Revista de Neurología*, 26(1), 53–60. <https://doi.org/10.33588/rn.43s01.2006392>
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Salvador, M. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40(7), 8–21.

- Restrepo, D. (2020). Salud mental de los cardiólogos intervencionistas: Estrés ocupacional y consecuencias mentales de la exposición a radiación ionizante. *Revista Colombiana de Cardiología*, 27, 13–20. <https://doi.org/10.1016/j.rccar.2019.12.001>
- Rodríguez, M., Tovalín, J., Gil-Monte, P., Salvador, J., & Aclé, G. (2018). Trabajo emocional y estresores laborales como predictores de ansiedad y depresión en profesores universitarios mexicanos. *Información Psicológica*, 115(11), 93–106. <https://doi.org/10.14635/IPSIC.2018.115.11>
- Salazar, A. (2015). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática. *Psicología y Salud*, 25(2), 147–155. <http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&CSC=Y&NEWS=N&PAGE=fulltext&D=psyc11&AN=2015-29672-001%5Cnhttp://oxfordsfx.hosted.exlibrisgroup.com/oxford?sid=OVID:psycdb&id=pmid:&id=doi:&issn=1405-1109&isbn=&volume=25&issue=2&spage=14&pages=14-155&date=2015&title>
- Sánchez, D., & Robles, M. (2018). Instrumentos de evaluación en inteligencia emocional: una revisión sistemática cuantitativa. *Perspectiva Educacional*, 57(2), 27–50. <https://doi.org/10.4151/07189729-vol.57-iss.2-art.712>
- Sarudiansky, M. (2013). Ansiedad, angustia y neurosis. Antecedentes conceptuales e históricos. *Psicología Iberoamericana*, 21(2), 19–28.
- Seijo, C., & Barrios, L. (2012). El cerebro triuno y la inteligencia ética: Matriz fundamental de la inteligencia multifocal. *Praxis*, 8, 147–165. <https://doi.org/10.21676/23897856.40>
- Soriano, J., Pérez, M., Molero, M. del M., Tortosa, B., & González, A. (2019). Beneficios de las

- intervenciones psicológicas en relación al estrés y ansiedad: Revisión sistemática y meta-análisis. *European Journal of Education and Psychology*, 12(2), 191–206.  
<https://doi.org/10.30552/ejep.v12i2.283>
- Tirapu, J. (2011). Neuropsicología - Neurociencia Y Las Ciencias “Psi.” *Cuadernos de Neuropsicología / Panamerican Journal of Neuropsychology*, 5(1), 11–24.
- Vargas, M., & Muñoz, M. (2013). La regulación emocional: precisiones y avances conceptuales desde la perspectiva conductual. *Psicología USP*, 24(2), 225–240.
- Vieco, G., & Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología Desde El Caribe*, 31(2), 354–385.  
<https://doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>
- Xiao, Y., Zhang, T., Gu, X., Lee, J., & Wang, H. (2020). The roles of individual and psychosocial factors in predicting quality of life among working women in Shanghai. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(5), 1–12.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17051751>
- Zárate, S., Acevedo-Triana, C. A., Sarmiento-Bolaños, M., Cardenas P, L. F., & León, L. A. (2014). Efectos del estrés sobre los procesos de plasticidad y neurogénesis: una revisión. *Universitas Psychologica*, 13(3), 15–47. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy13-3.eepp>